INFORME DE GESTIÓN II SEMESTRE DE 2022

SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

GRUPO PQRSD

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

SECRETARÍA GENERAL

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

TURBACO, BOLÍVAR

DICIEMBRE DE 2022

INFORME DE GESTIÓN DE II SEMESTRE DE 2022

SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

I. OBJETIVO

Bajo el cumplimiento de las competencias y funciones administrativas asignadas mediante Decreto 54 de 03 de febrero de 2017 de la Gobernación de Bolívar, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo de trabajo de PQRSD, realiza la labor de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados ante la entidad. En virtud de dicho control a los trámites de respuesta de los derechos de petición se elabora el presente informe de gestión.

El objetivo de este documento es dar a conocer la información detallada del estado actual de las PQRSD y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión de cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar realizó con relación a las PQRSD a su cargo en el segundo semestre del año 2022.

II. ALCANCE

Evaluar la gestión, trazabilidad, seguimiento, control y efectividad de respuesta de las PQRSD de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

III. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSD

3.1. Operatividad:

La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRSD, de conformidad con el Decreto 682 de 28 de noviembre de 2016, en su labor de seguimiento y control de respuesta de los derechos de petición aplica los siguientes procedimientos:

1. Recepción y radicación de los PQRS desde la mesa de entrada de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
2. Transferencia vía SIGOB y física de las PQRS de acuerdo a la competencia de cada dependencia.
3. Semanalmente el Grupo PQRSD realiza una actualización de la tabla estadística de los derechos de petición recibidos y se realiza seguimiento a los mismos por tres medios:

- Trazabilidad en Tabla dinámica excel de seguimiento y control en el que se realizan las respectivas anotaciones sobre el estado de las peticiones, la cual se actualiza cada ocho (8) días y del diagnóstico que arroja la misma se remite copia vía correo electrónico al enlace PQRSD de las peticiones sin contestar.

- Mediante visitas personalizadas que se efectúan semanalmente a los funcionarios Enlaces de cada dependencia, con las que se pretende tener conocimiento detallado de las causas que justifican el estado y la mora en las respuestas.

- Vía mensajería virtual (Aplicación WhatsApp – Grupo Enlace PQRSD), con el fin de mantener una comunicación constante, directa y efectiva con los enlaces PQRSD, para enviar información de difusión.

- Cada quince (15) días se realiza cohorte de las PQRS, informe que se adquiere del Sistema de Información SIGOB y este se remite a todas las dependencias, que se encuentran en mora o con plazo vencido, en las que se examina el estado y comportamiento de respuesta de cada una de las Secretarías y Direcciones, y en la misma se fijan compromisos y soluciones con aquellas dependencias que presentan reporte negativo y/o circunstancias que ameriten intervención.

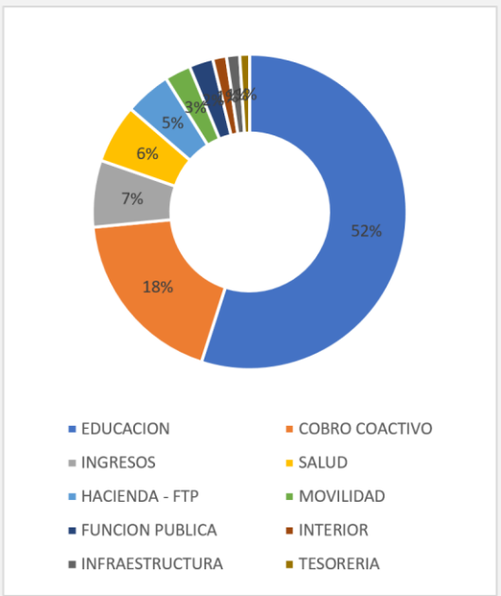
En el segundo semestre del año 2022 se realizaron dos (2) reuniones de seguimiento y nueve (9) mesas de Trabajo de PQRSD las cuales se anexan sus actas al presente.

3.2. Estadística de PQRSD:

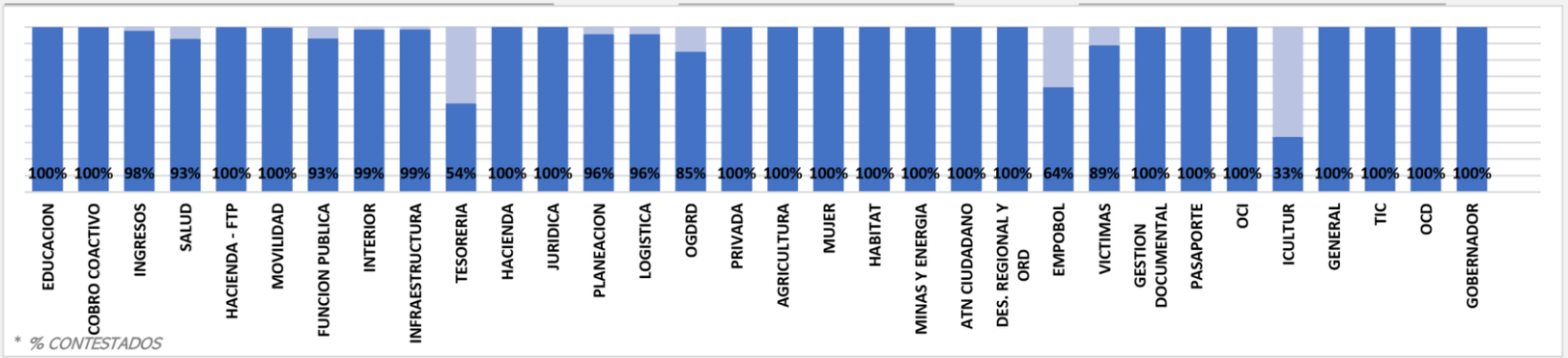
A continuación, se reporta la información recolectada de acuerdo a la tabla estadística de PQRSD la cual se procesa con la información del SIGOB de los derechos de petición recibidos en las mesa de entrada de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental., detallada de la siguiente manera:

TABULACIÓN DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS VIGENCIA 2022

DEPENDENCIAS CON MAYOR VOLUMEN DE PQRSD RECIBIDAS RESPECTO AL UNIVERSO TOTAL:

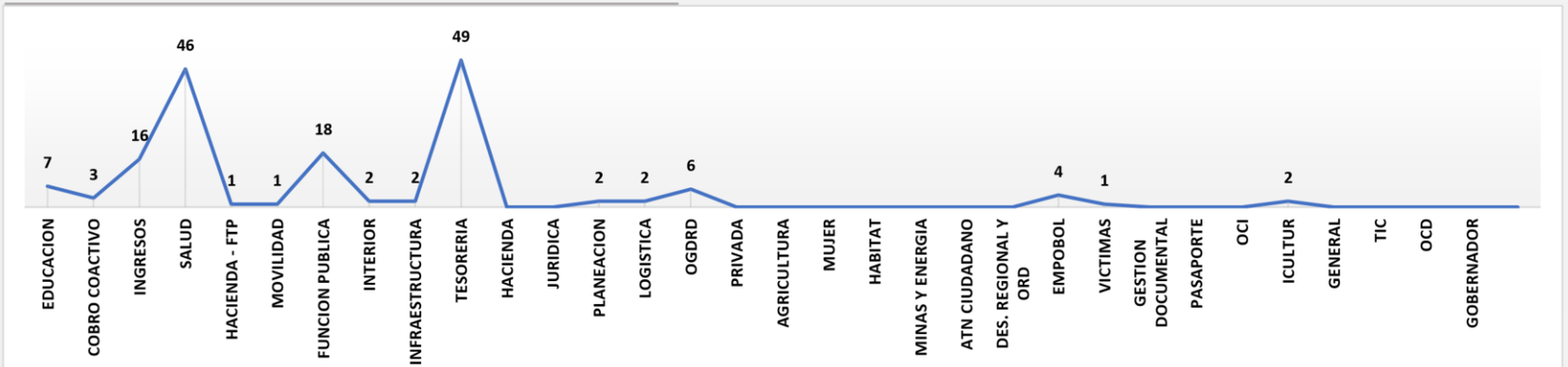


DERECHOS DE PETICION INGRESADOS 10995 **% CONTESTADOS** 94% **% NO CONTESTADOS** 6%



* % CONTESTADOS

DERECHOS DE PETICIÓN NO CONTESTADOS PLAZO VENCIDO 162



Del 3 de enero al 30 de diciembre de 2022, ingresaron por medio de email y físico 10995 Derechos de petición, para un porcentaje de respuesta del 94% a ello correspondió al I Semestre de 2022 la siguiente información.

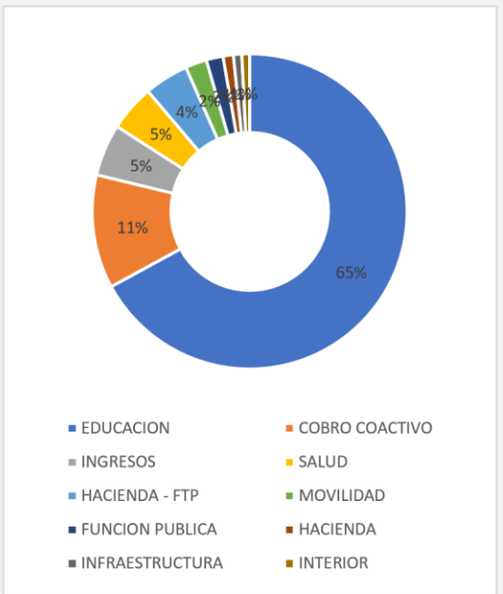
GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

DIRECCION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

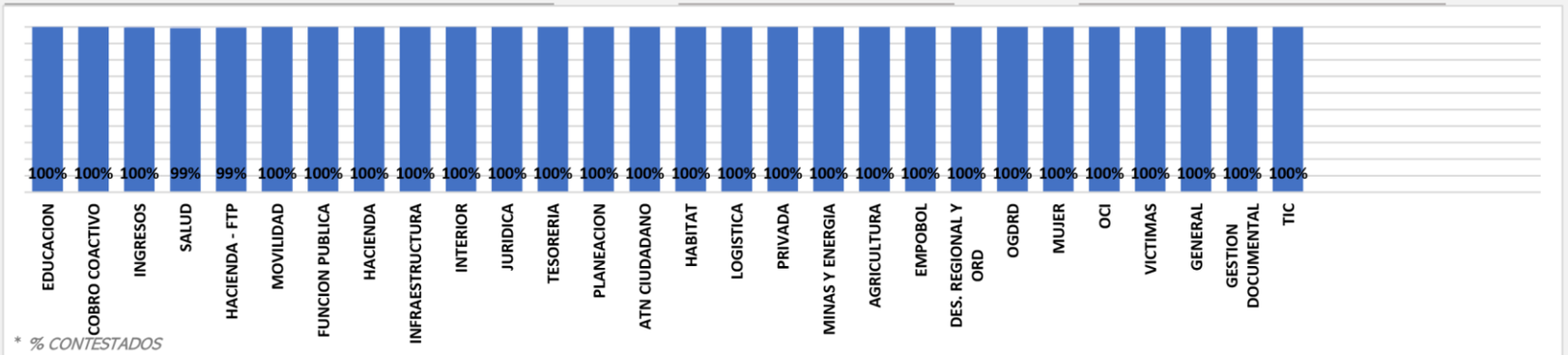
INFORME CORRESPONDENCIA 2022

TABULACIÓN DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS VIGENCIA 2022

DEPENDENCIAS CON MAYOR VOLUMEN DE PQRSD RECIBIDAS RESPECTO AL UNIVERSO TOTAL:



DERECHOS DE PETICION INGRESADOS 4200 **% CONTESTADOS** 100% **% NO CONTESTADOS** 0%



DERECHOS DE PETICIÓN NO CONTESTADOS PLAZO VENCIDO 1

Tip

D

En el Primer semestre de 2022, ingresaron 4200 Derechos de petición, de los cuales fueron contestados al 100%.

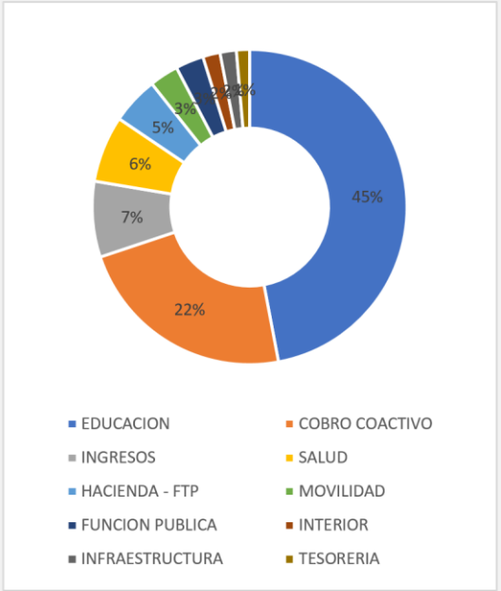
GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

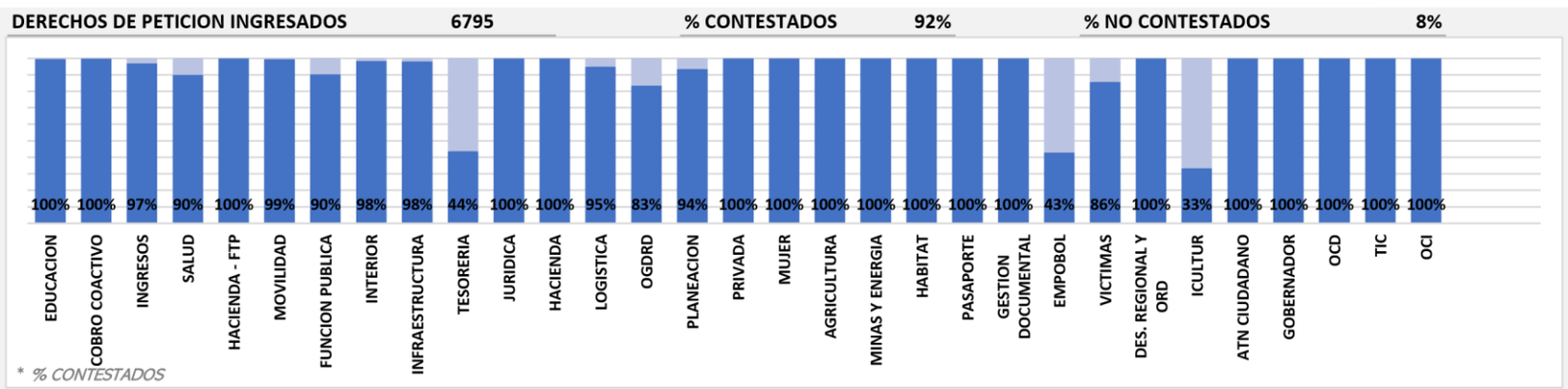
DIRECCION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

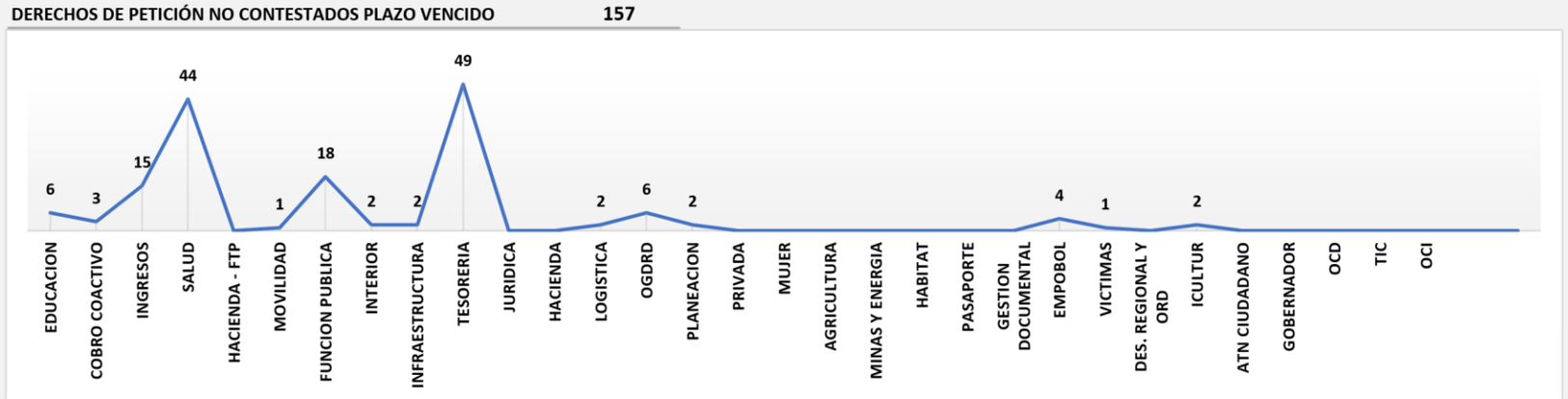
INFORME CORRESPONDENCIA 2022

TABULACIÓN DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS VIGENCIA 2022

DEPENDENCIAS CON MAYOR VOLUMEN DE PQRSD RECIBIDAS RESPECTO AL UNIVERSO TOTAL:

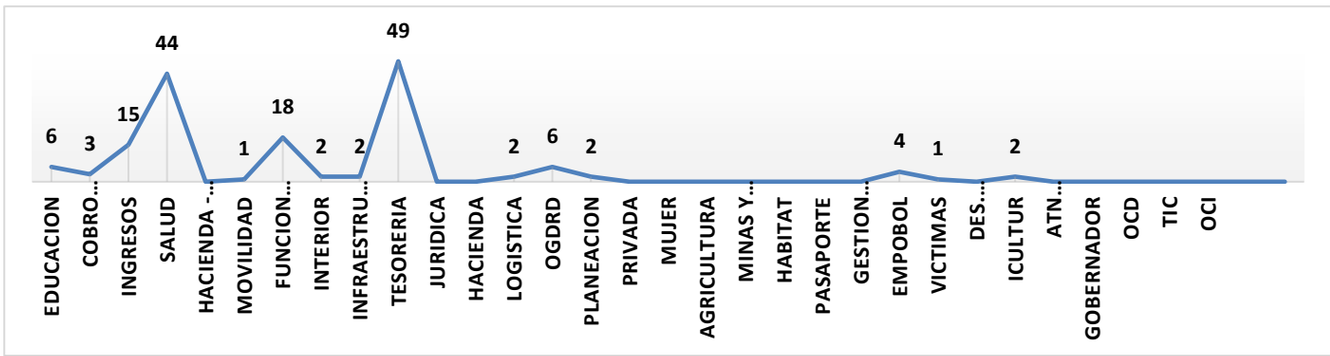




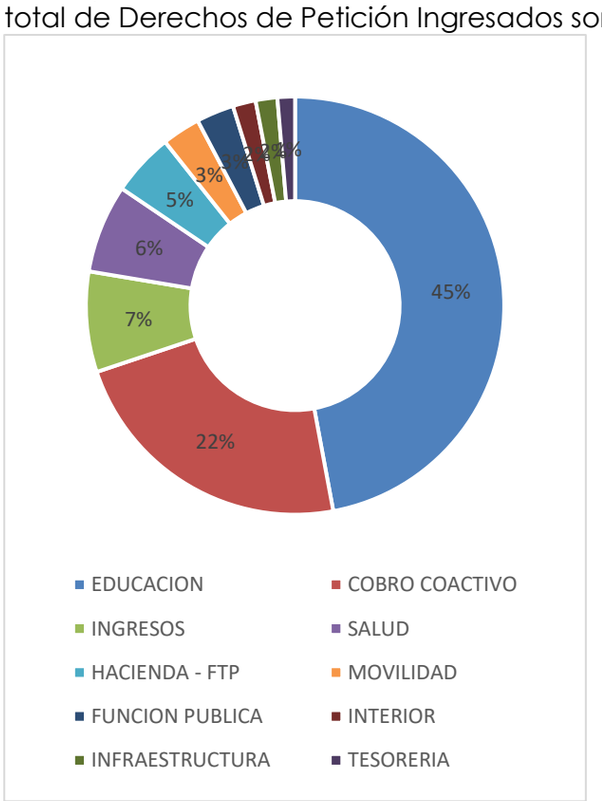


En lo que corresponde al II semestre el comportamiento de las PQRS fue el siguiente, ingresaron y se radicaron con código ext-bol, 6795 derechos de petición, de los cuales fueron contestados el 92% y no contestados el 8%.

De lo anterior es importante resaltar que a la fecha aun persiste 157 derechos de Petición por obtener una respuesta, en conocimiento o gestión de las siguientes entidades, detalladas así:



Las dependencias con mayor numero de Derechos de petición transferidas y comparadas con el total de Derechos de Petición Ingresados son las que a continuación se detallan.



Tal como se evidencia, de acuerdo a las peticiones ingresadas y dejadas de contestar, en el segundo semestre de 2022 la Gobernación de Bolívar tuvo una efectividad de respuesta del 92%, reportándose a corte de 30 de diciembre de 2022 un total de 157 PQRSD en mora por relacionar derivada y/o respuesta.

IV. DIAGNÓSTICO

4.1. Fortalezas:

- Los Enlaces de PQRSD atienden de manera positiva los requerimientos efectuados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- La mayoría de Secretarías asisten a las reuniones de seguimiento de PQRSD, como consta en las actas de las mismas.

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL MESAS DE TRABAJO CONTROL Y SEGUIMIENTO PQRSD II SEMESTRE 2022				
ID	FECHA	CONVOCADOS	ASISTIERON	CUMPLIDA
1	22/11/2022	Sec Educación	No	No
2	22/11/2022	Función Publica	No	No
3	14/12/2022	Movilidad	Sí	Sí
4	14/12/2022	Cobro Coactivo	Sí	Sí
5	14/12/2022	OGDRD	Sí	Sí
6	14/12/2022	Sec Infraestructura	Sí	Sí
7	15/12/2022	Sec Educación	No	No
8	15/12/2022	Dirección Logística	No	No
9	15/12/2022	FTP	Sí	Sí

- Los Enlaces PQRSD demuestran una actitud positiva y de compromiso frente a las visitas personalizadas que se les realiza, en el sentido de que en el registro de las mismas logra evidenciarse el estado de las peticiones.

PQRSD PDTES 2022

4.2. Debilidades:

Dentro de las debilidades que se evidencian en los procesos son notorias y concurrentes las siguientes:

- Falta de confirmación de trámite a los derechos de petición en el Sigob.
- Compromiso de algunos contratistas para contestar los derechos de petición y responsabilidad de funcionarios designados de respuesta de PQRSD.
- Deshabilitación del SIGOB a funcionarios que se les terminó la ejecución de sus contratos de prestación de servicios.
- Algunos Enlaces no tienen el conocimiento de crear derivada o aun no manejan el sistema SIGOB.
- Falta de vinculación por parte de Secretarios y Directores a la gestión de los PQRSD.

4.3. Plan de mejoramiento:

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades antes descritas, la gestión de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ha sido permanente en aras de mejorar y superar las situaciones que representan rendimientos negativos en la respuesta de los PQRSD. Con el objeto de seguir en la misma tarea, se ha proyectado para el 2022 las siguientes acciones de mejoramiento:

- Vinculación directa a la Dirección de Telecomunicaciones a las reuniones de seguimiento y control de PQRSD para que atiendan los requerimientos concernientes a SIGOB.
- Adopción de Protocolo de transferencias de peticiones transversales y buen uso del Sigob.
- Presentación e implementación del manual de PQRSD, Decreto 682 de 2016.
- Reuniones trimestrales con dependencias con alto índice de peticiones en mora.
- Envío de reportes por medio virtual, mediante oficio dirigidos a los Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina y/o Líderes de Grupo, una vez al mes por parte de la Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

V. NOVEDADES

1. Se reporta informe de las encuestas de satisfacción de atención al ciudadano realizadas en el segundo semestre de 2022:

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO – UNIDAD ATENCION AL CIUDADANO

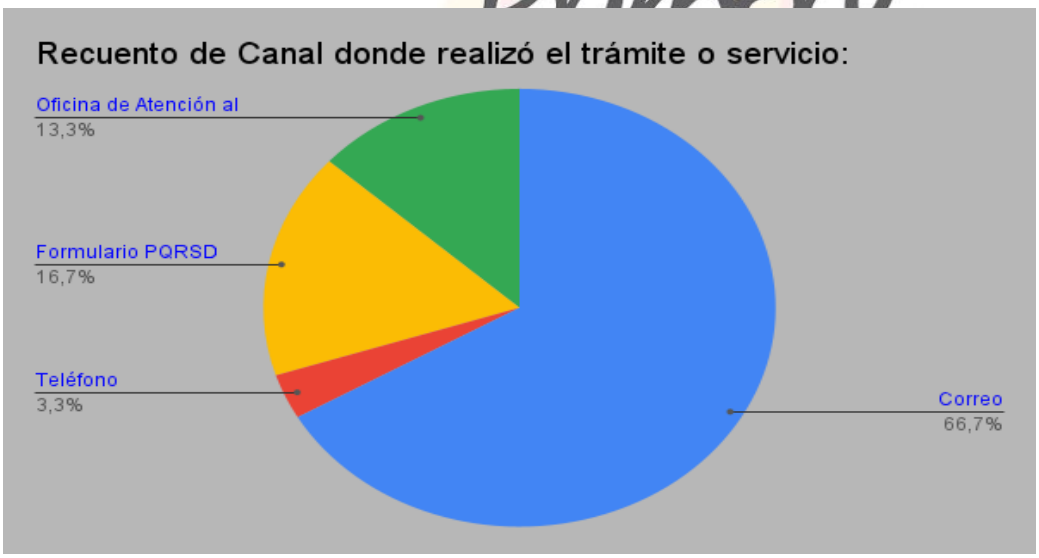
2022

La atención al ciudadano es una de las más nobles funciones del Estado y sus entidades, pues mediante esta se atiende las demandas de la ciudadanía, en el caso de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar,quien se encuentra comprometida con el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que confían en el procedimiento que esta unidad realiza.

La Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el marco de la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional del Congreso de la República, siempre buscando el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos aplicados en cada una de las dependencias de la unidad, al igual que en la satisfacción de los usuarios, conforme a la situación de la medida sanitaria implementamos una encuesta virtual que a través de las estadísticas nos permitirán medir la atención prestada y la percepción que reciben los usuarios en los diferentes canales de atención de la unidad.

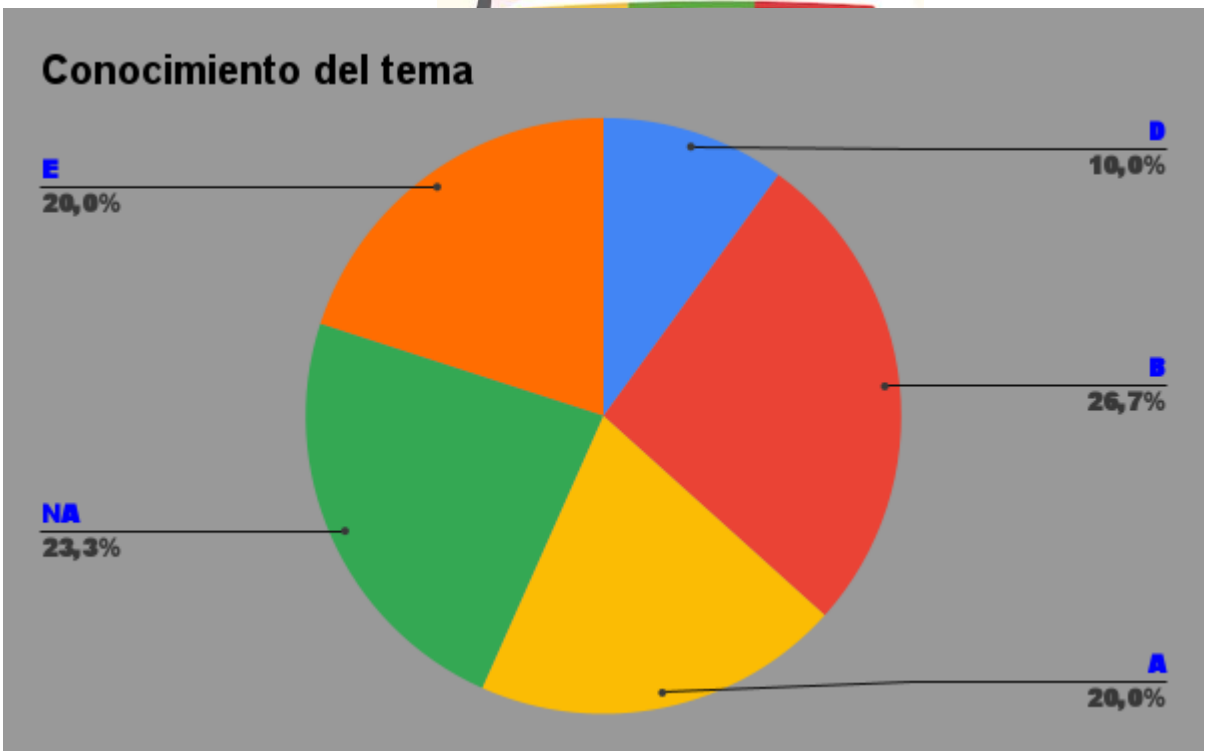
De acuerdo con lo anterior, las encuestas fueron realizadas por medio del formulario de encuesta virtual de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de diciembre de 2022, arrojando como número total de personas encuestadas **TREINTA (30) encuestas**. Observemos el siguiente análisis a las preguntas encuestadas.

Canal	**#usuarios y porcentajes**
Chat	0- 0%
Correo	20 – 66.7%
Teléfono	1 – 3.3%
Formulario PQRSD	5 – 16.7%
Oficina de A.C	4 – 13.3%



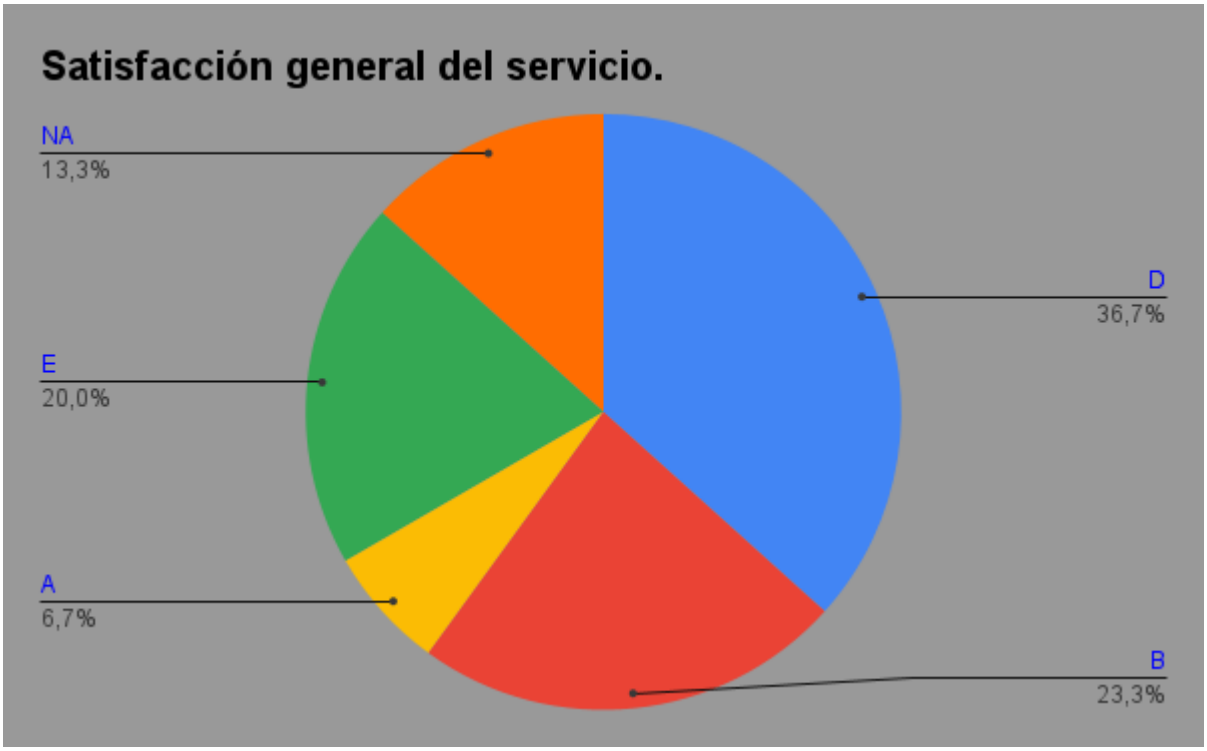
Conforme al tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios no se encuentran conformes con dicho tiempo de espera calificando como Deficiente un 30.0%, un 26.7% dicen que es Bueno, el 20.0% dicen que es aceptable, un 16.7% lo califica como Excelente y un 6.7% dice No aplicar para responder este ítem. Mostrando que los usuarios que realizan tramites o reciben servicios por parte de los canales virtuales de la oficina de Atención al Ciudadano perciben una atención muy poco eficiente lo cual demuestra que hace falta aceleración por parte de los servidores públicos de esta oficina.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica podemos ver que los ciudadanos recibieron un buen trato del personal a cargo de los diferentes canales al momento brindarle un servicio arrojando un 30.0% como Bueno, 20.0% Aceptable de igual manera califican con 20.0% Deficiente, un 16.7% no aplica y por últimos nos encontramos con un 13.3% nos califican como excelente. Evidenciando que se tienen que realizar mejoras con el personal de la oficina de atención al ciudadano para brindar una mejor atención a los ciudadanos.



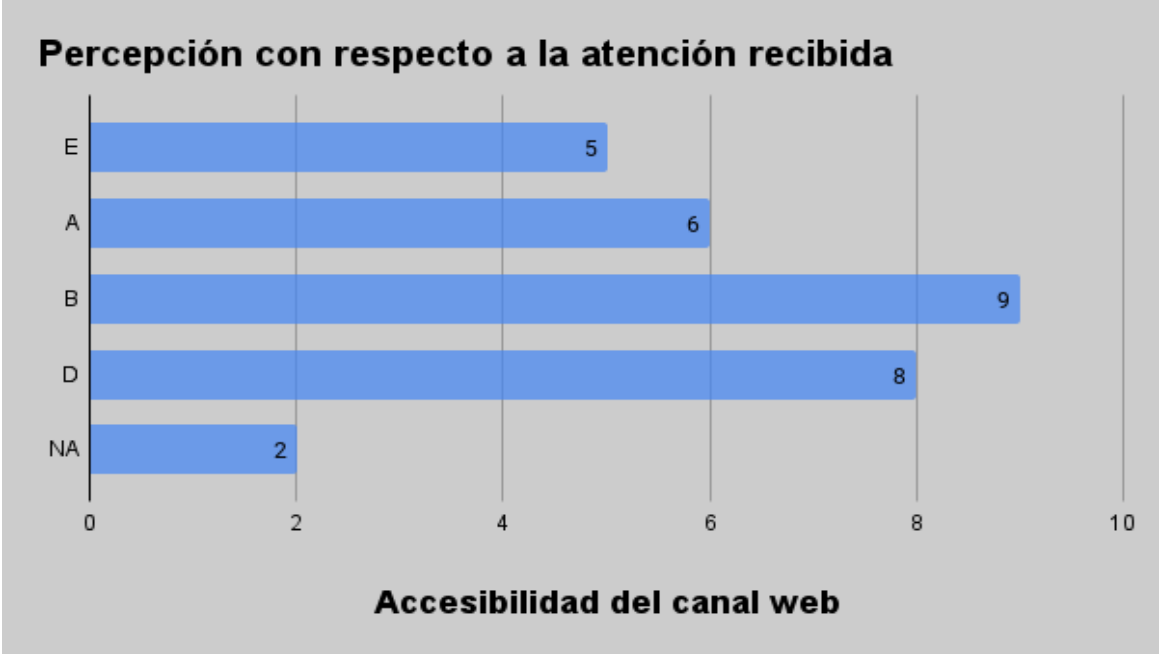
Las encuestas arrojaron que los usuarios consideran que el personal de atención al ciudadano se encuentra capacitado e idóneo para prestar los servicios que ofrece la Gobernación de Bolívar, el 26.7% nos califican como Bueno, el 20.0% perciben que es Excelente nos encontramos de la misma manera con un 20.0% nos dicen que es aceptable, el 10.0% dice que es deficiente y el 23.3% No aplica lo cual trabajamos día a día para que el servicio sea mejor y nuestro personal maneje un conocimiento idóneo conforme a los temas consultados por los ciudadanos.

Las encuestas arrojaron que los usuarios no se encuentran muy satisfechos con el tiempo dedicado a su consulta por parte de los canales de la oficina de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 13.3% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 26.7% indican que es Bueno, y observamos una coincidencia en porcentajes con el 20.0% los cuales nos califican aceptables, 20.0% nos califican deficientes. se puede establecer que el tiempo dedicados no es propicio para nuestros ciudadanos lo cual nos lleva a mejorar cada día y dedicarle más empeño para poder resolver de la mejor manera y en el mejor tiempo posible.

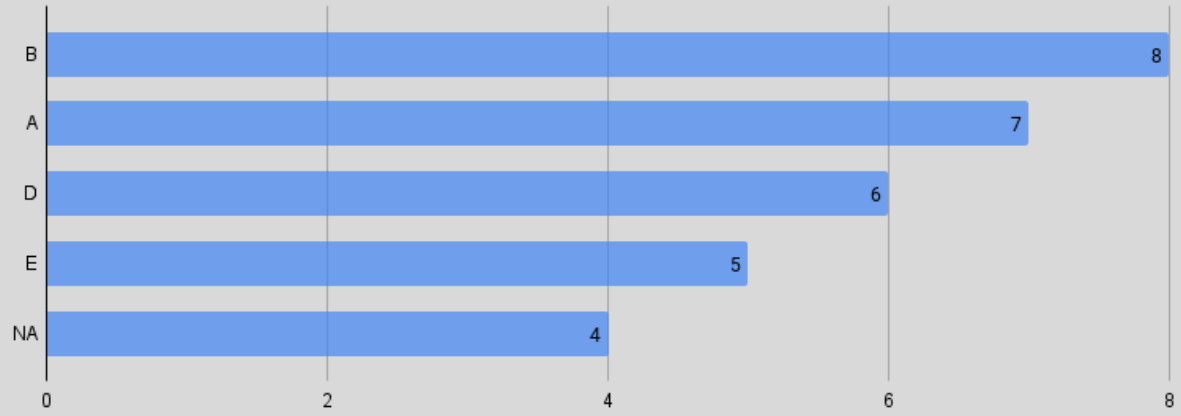


los resultados de la encuesta donde los usuarios califican el grado de satisfacción del servicio ofrecido por parte de la oficina de atención al ciudadano de la gobernación de Bolívar, arroja que el 36.7% de las personas encuestadas perciben un Mal servicio por parte de la Dependencia y la Gobernación de bolívar, un 23.3% dicen que es Buena, el 20.0% dicen que es Excelente, el 6.7% dicen que es Aceptable y el 13,3% no aplican. Lo cual nos motiva a trabajar cada dia por mejorar nuestros servicion para que nuestros ciudadanos se encuentren satisfechos con el servicio o proceso de trámite que realicen en la oficina.

Conforme a la percepción recibida con respecto a la atención nos muestra la siguiente GRAFICA

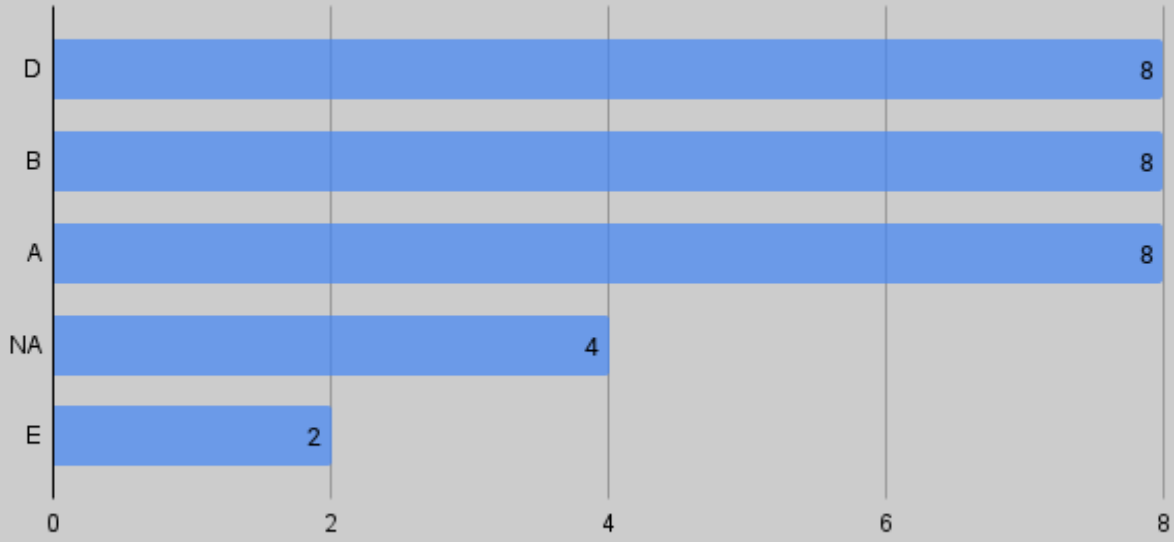


Percepción con respecto a la atención recibida:



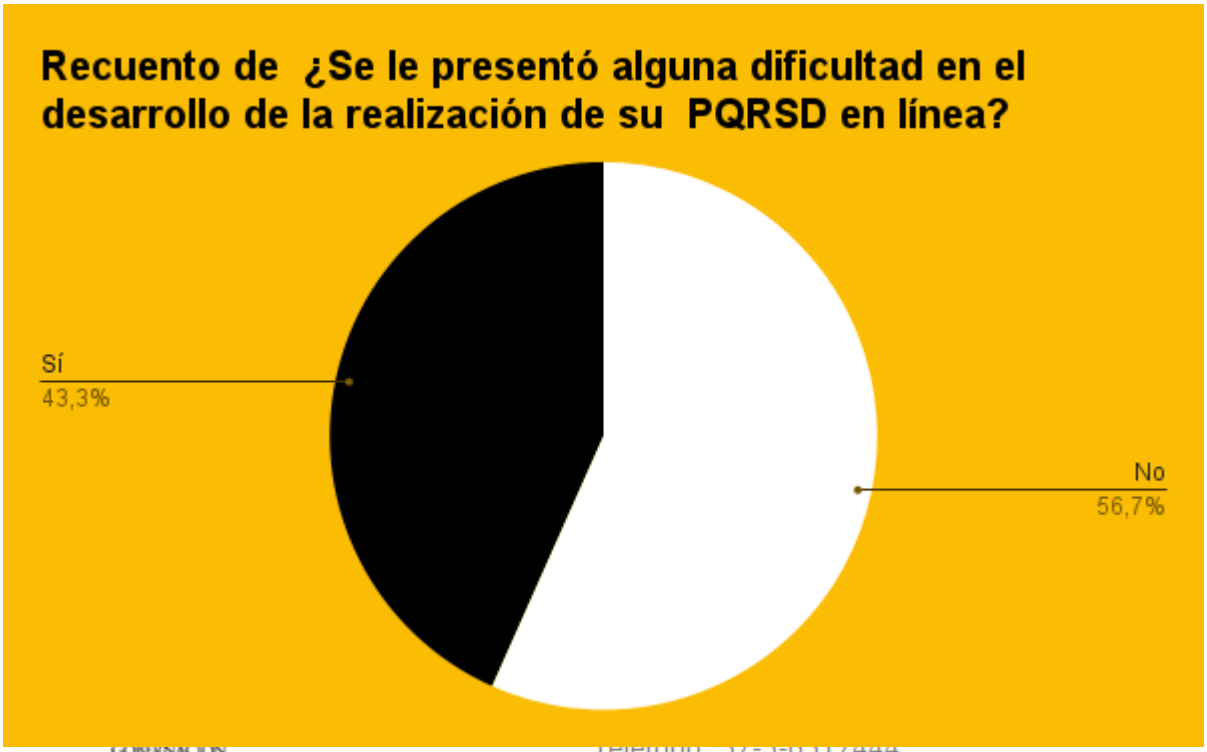
¿Relacionado con el trámite a desarrollar, tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?

Percepción con respecto a la atención recibida:



¿Según su percepción, el tiempo de duración al realizar el trámite fue el adecuado?

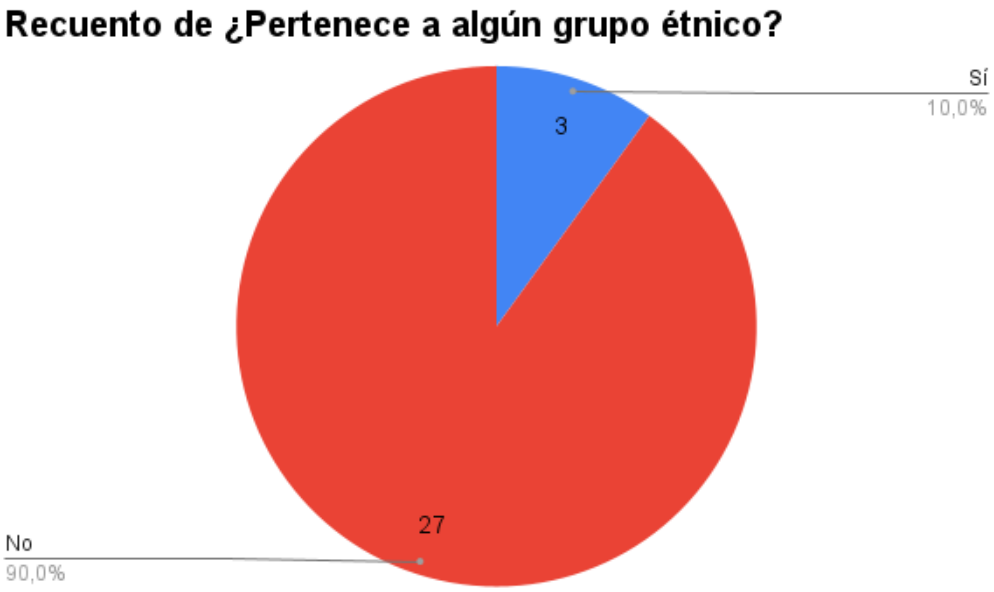
Con respecto a la pregunta si se prestó alguna dificultad a la hora de realizar su PQRSD en línea la respuesta arrojada fueron las siguientes, el 56.7% (17) no presento dificultad mientras el 43.3%(13) se le presento dificultad.



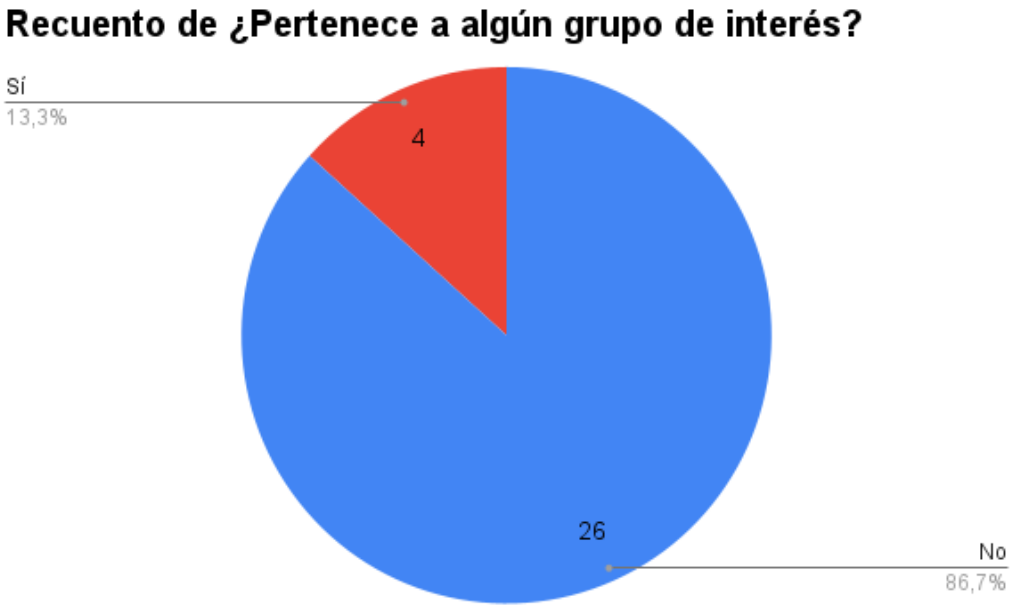
Encuestas de Caracterización

Dentro de nuestro formato de encuesta, realizamos caracterización para los ciudadanos que se encuentran en condición de discapacidad, pertenecen a un grupo de interés, grupo étnico y si acude a una atención preferencial, con el fin de un mejor diseño o implementación de servicios basándose en las necesidades de quienes lo requieran, las encuestas nos arrojan la siguiente información.

De acuerdo a la condición de discapacidad de los usuarios que acudieron a los servicios de la Gobernación de Bolívar por la página web, la estadística nos arroja que el 96.7% (29) no presentan ninguna condición de discapacidad y el 3.3% (1) presentan condición de discapacidad.



De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta el 90.0% (27) de los usuarios no pertenecen a ningún grupo étnicos de bolívar y el 10.0% (3) pertenecen a grupos étnicos de bolívar.



De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta el 86.7% (26) de los usuarios no pertenecen a ningún grupo de interés y el 13.3% (4) Si pertenecen a grupos de interés.

De acuerdo a la estadística que nos arroja la encuesta de caracterización, el 70.0% (21) de los usuarios no son de atención preferencial y el 30.0% (9) requiere de una atención preferencial.

Recomendaciones

Dentro de la encuesta asignamos un campo de recomendaciones para seguir mejorando nuestra atención al ciudadano conforme a los procedimientos y servicios correspondientes de la oficina este campo nos arroja 49 respuestas las cuales vemos a continuación

No dieron respuesta a mi derecho de petición radicado el 23 de diciembre del 2021 ,oficina coactiva
Excelente
Buenas noches aun no me da la opcion para ver mi resultado colocando el radicado y contraseña mencionada en el correo.
me enviaron el radicado, hav¡ce un mes y aun no recibo respuesta, el link para consultar no permite acceso
Mejorar los tiempos de respuesta
No contentas telefónicamente ni responden correos, deficiente la atención
SAC Bolivar activarlo para que los trámites sean oportunos.
Hasta aquí he podido averiguar algo de mi inquietud
Al momento de consultar el estado del tramite me genera este mensaje: Código inexistente o contraseña incorrecta. Verifique la información digitada
La radicación fue rápida pero al Consultar para hacerle seguimiento o ver cómo está el proceso es nula la página no responde
muy bueno, no hay recomendaciones en el momento
el formularios debe ser mas ágil
Mejor los canal Web
FACILITAR AUN MÁS EL ACCESO A LA PAGINA WEB, DEBIDO A QUE EXISTEN DIFICULTADES PARA EL CARGUE DE LA INFORMACIÓN ADJUNTA DE LA PETICIÓN

La respuesta es tardía, un proceso lleva abierto más de seis meses y no he obtenido una respuesta favorable o evidente de algún funcionario, es un problema que me está afectando económicamente y nadie se pronuncia.
Deben mejorar en prestar el servicio ya los códigos que mandan no habren.
no se pudo revisar con el radicado y la clave

Conclusiones

Se deben establecer compromisos y tareas para el mejoramiento y adelanto de los procesos que llevamos a cabo en la oficina de atención al ciudadano por tanto debemos aumentar los protocolos de atención con el ciudadano por todos los canales virtuales, como medida paralalela Trabajar conjuntamente para restablecer la satisfacción a los usuarios con los temas que manejamos, fortalecer mediante capacitaciones los conocimientos de nuestros funcionarios para brindarle una atención oportuna a todos los usuarios . Y por último fijar nuevas ideas y proyectos para darle celeridad a las actividades establecidas con la atención.

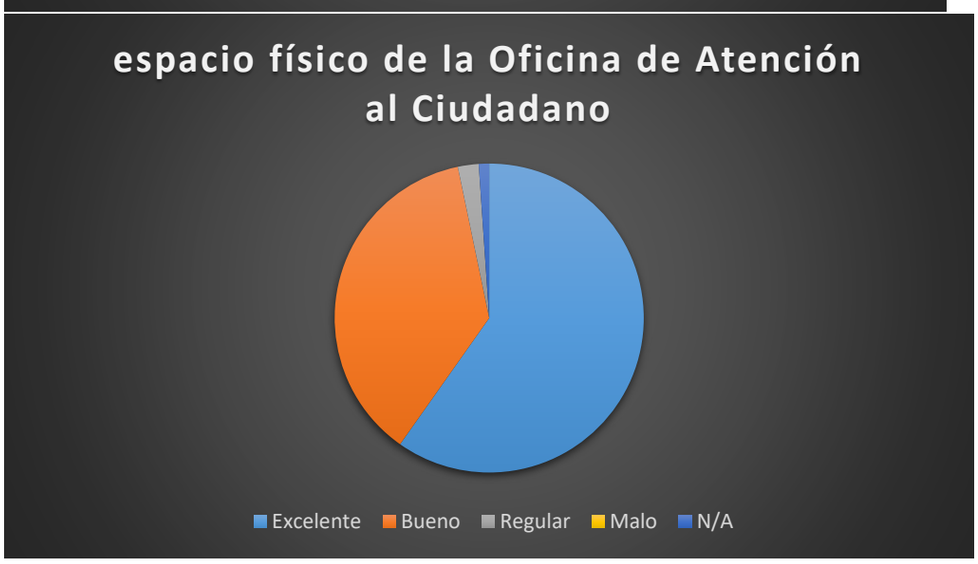
De la misma manera se realizaron encuestas de percepción en la atención al ciudadano y de opinión en las instalaciones de la oficina del Grupo de Pasaporte de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre 2022. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de Cuarenta (40). Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

Conforme a la encuesta de caracterización nos arroja el número de usuarios atendidos con base a:

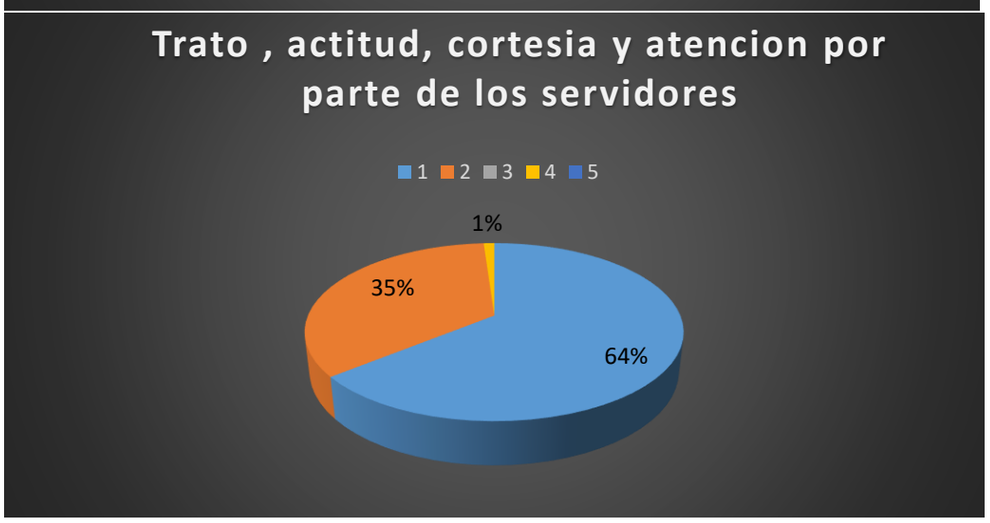
*Grupo de interés *Personas con discapacidad
*De atención Preferencial *Grupo étnico

FICHA DE CARACTERIZACION	
ADULTO MAYOR	5
AFRO	1
GRUPO DE INTERES	7
ADOLECENTE	9
SINDICAL	3
DEZPLAZADO	1
LGBTIQ	2

En atención a la tabulación de las encuesta, nos arroja las siguientes graficas correspondientes a las preguntas realizadas:



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444
e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



En las gráficas anteriores podemos evidencias el grado de satisfacción de los usuarios no obstante estos nos dejan comentarios, sugerencias y peticiones para seguir mejorando la atención en la oficina de pasaporte

2. Se adoptará e implementará Protocolo de Buen uso del SIGOB y de transferencias de peticiones transversales.

VI. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSD de segundo semestre de 2022.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de julio a diciembre de 2022.
- Copia de visitas personalizadas a dependencias.
- Encuestas de satisfacción.

Atentamente,

GENOVEVA MOGOLLON JARABA
Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Proyectó: Roger M. Suárez Castillo – Líder Grupo PQRSD.

Reviso: Leduin Lambis, asesor Jurídico DACGD

Aprobó: Nesly Martínez, Asesora de Despacho